Toelichting voor gemeenteraden Peelgemeenten m.b.t. nieuwe aanpak Huishoudelijke ondersteuning

Datum : 28 mei 2026
Aangeboden namens : Het Dagelijks bestuur van GR Peelgemeenten

Inhoud

1. Inleiding....1
2. Waarom naar een nieuwe systematiek?....1
3. De twee manieren van indiceren en bekostigen....2
4. Omzetting indicaties bestaande cliënten....3
5. Totstandkoming indicaties nieuwe cliënten....5
6. Vragen en antwoorden....6

1. Inleiding

Vanuit een aantal gemeenteraden zijn er vragen gesteld over de wijziging van de verordening maatschappelijke ondersteuning. Deze wijziging houdt verband met een overstap van resultaatgericht beschikken/indiceren en bekostigen van huishoudelijke ondersteuning naar inspanningsgerichte indicatie en bekostiging. De vragen hebben met name betrekking op de implementatie van de nieuwe systematiek en wat dit betekent voor de cliënten.

De gemeenteraden besluiten niet over de wijze van implementatie van de nieuwe systematiek. Toch kan een toelichting mogelijk levende zorgen over de positie van bestaande en nieuwe Wmo-cliënten wegnemen.

2. Waarom naar een nieuwe systematiek?

De GR Peelgemeenten werkt toe naar een nieuwe manier van indiceren en financieren van huishoudelijke ondersteuning (HO) per 1 januari 2027. We stappen over van een resultaatgerichte systematiek naar een inspanningsgerichte systematiek.

Deze overgang is nodig om:

- *Beter aan te kunnen sluiten bij de ondersteuningsbehoefte van inwoners:* HO-cliënten zijn grotendeels ouderen die niet meer alle taken in het huishouden kunnen uitvoeren. Bij de start van de zorgverlening (het betreft dan nieuwe cliënten) kunnen inwoners vaak nog activiteiten zelf verrichten. Dit is ook belangrijk, voor het behoud van vaardigheden (en dus van zelfstandigheid). In die beginsituatie is er soms maar eens per twee of drie weken HO nodig. De nieuwe indicatiesystematiek voorziet in de mogelijkheid om in te zetten wat er nodig is. Nemen de beperkingen van een cliënt op termijn toe, dan kan cliënt zich opnieuw melden en start er een heronderzoek.

- *Meer grip te krijgen op de inzet en kosten van ondersteuning:* In de nieuwe beschikkings- en bekostigingssystematiek bepaalt de Wmo-consulent preciezer hoeveel en waarvoor de ondersteuning wordt ingezet. En alleen de daadwerkelijk geleverde ondersteuning kan door zorgaanbieders worden gedeclareerd.
- *De zorg toekomstbestendig en beschikbaar te houden:* Initiatieven om inwoners langer zelfredzaam te laten zijn (bijvoorbeeld inzet van een robotstofzuiger, of een huishoudcoach) zorgen voor uitstel van inzet van HO in de huidige bekostigingssystematiek. Maar niet voor minder inzet (en kosten voor gemeenten).

3. De twee manieren van indiceren en bekostigen

	Resultaatgericht	**Inspanningsgericht**
Beschikking	- De focus ligt op het eindresultaat (schoon en leefbaar). - Minder zicht bij gemeente op de omvang van geboden ondersteuning.	- De inwoner krijgt een beschikking met een aantal uren ondersteuning.
Maatstaf	- De zorgaanbieder stelt samen met cliënt in het ondersteuningsplan vast welke schoonmaakactiviteiten, in welke frequentie, worden verricht in de woning. - Zorgaanbieder bepaalt hoeveel uren worden ingezet.	- Gesprek Wmo-consulent en cliënt bepaalt omvang van de inzet. - Inzet begrensd door het normenkader.
Maatwerk	- Maatwerk via het ondersteuningsplan.	- Maatwerk door afstemming met cliënt. - Maatwerk in het Normenkader (voorziet in het toevoegen van meer- en minder tijd voor vrijwel alle denkbare situaties).
Bekostiging	- De aanbieder ontvangt een vast bedrag per cliënt. - Er wordt niet expliciet vastgesteld hoeveel uren ondersteuning nodig zijn. - De aanbieder bepaalt zelf de inzet.	- De aanbieder wordt bekostigd voor de daadwerkelijk geleverde uren.
Declaratie	- De zorgaanbieder ontvangt een vast bedrag per cliënt, als er tenminste eens per kalendermaand HO is geleverd.	- De zorgaanbieder declareert de uren HO die zijn geleverd.

4. Omzetting indicaties bestaande cliënten

In de 5 Peelgemeenten zijn ongeveer 3.500 lopende HO indicaties die met de wijziging van de systematiek per 1 januari 2027 een nieuwe beschikking in uren ontvangen. Gekozen is voor een 'administratieve omzetting' waarbij de door de zorgaanbieder daadwerkelijke geleverde uren (administratief) worden omgezet. Onderdeel van het proces van omzetting is ook dat er persoonlijk contact wordt gezocht met de cliënt (of zijn mantelzorger). Aan de cliënt wordt dan gevraagd of de informatie vanuit de zorgaanbieder wordt herkend en of de cliënt tevreden is met de ondersteuning.

De bestaande cliënten zullen weinig merken van de wijziging van de systematiek. Als er door een hulp 1,5 uur per week werd gepoetst in de oude systematiek, dan blijft dit zo. De cliënt behoudt zo mogelijk de eigen hulp. Alleen op papier (de beschikking) wijzigt er iets.

De reden om op deze manier te werk te gaan (en niet alle cliënten opnieuw via een volledig heronderzoek te indiceren volgens het normenkader) is vooral ingegeven door de bewerkelijkheid en de kosten van een volledig heronderzoek. Een volledig herindicatie voor alle HO-cliënten zou omstreeks 4 uur aan inzet van de Wmo consulenten betekenen. Een volledig heronderzoek is ook niet nodig: De meeste cliënten zijn (zeer) tevreden over de geboden hulp vanuit de zorgaanbieders. Dit blijkt wel uit het resultaat van de optische controles.[1] Het is dus praktisch om deze hulp op te nemen in een beschikking. Daarbij is een 'administratieve' omzetting voor de cliënt het minst belastend.

<u>Hoe gaan we te werk bij de omzetting:</u>

- De zorgaanbieders leveren de *geplande inzet* per cliënt aan over de maanden januari tot en met maart 2026. Daarnaast leveren ze de *gerealiseerde inzet* aan over de eerste drie maanden. Als er vanwege een bijzondere situatie minder uren is geleverd dan gepland, dan wordt dit door de zorgaanbieder toegelicht.
- De cliënten ontvangen een paar weken voorafgaand aan het telefonisch contact een brief waarin staat dat ze benaderd worden door het belteam van GR Peelgemeenten.
- De cliënt wordt gebeld door het belteam. Geverifieerd wordt of de huishoudelijke hulp in de eerste drie maanden van 2026 zo veel hulp heeft geleverd als de zorgaanbieder aangeeft. Ook wordt er gecheckt of de cliënt tevreden is over de ondersteuning.
- Zijn er geen bijzonderheden, dan wordt de daadwerkelijk geleverde inzet opgenomen in de beschikking, die geldt vanaf 1 januari 2027.
- Als er bijzonderheden zijn, dan zal een Wmo-consulent met de cliënt in gesprek gaan (eerst telefonisch en zo nodig aan de keukentafel). En -als er een heronderzoek nodig is – aan de hand van het normenkader – tot een aangepaste indicatie komen.

Hieronder worden twee voorbeelden beschreven van een omzetting:

<u>Bestaande cliënt:</u> Mw. Jansen (*administratieve omzetting*)

[1] De optische controles zijn een specifieke controlemethodiek, waarbij door Key Quality wordt gecontroleerd of de kwaliteit van de schoonmaak voldoet aan zogenoemde reinheidseisen en waarbij ook de beleving van de klant wordt opgenomen. Via een steekproef wordt jaarlijks bij omstreeks 10% van de cliënten een optische controle uitgevoerd.

Mw. Jansen ontvangt sinds 1 oktober 2023 HO. Ze heeft voor zorgaanbieder de Witte Tornado gekozen. Deze zorgaanbieder heeft destijds samen met mevrouw Jansen een ondersteuningsplan opgesteld, waarin staat welke ruimten in huis worden schoon gemaakt en hoe vaak. Vervolgens heeft ze een (resultaatgerichte) **beschikking** gekregen waarin staat dat ze recht heeft op een schoon en leefbaar huis. Het ondersteuningsplan was aan de beschikking toegevoegd.

De woning van Mw. Jansen is ruim en ze heeft een vol interieur. De hulp van De Witte Tornado heeft elke week 2,5 uur nodig om de activiteiten in het ondersteuningsplan te verrichten. Vanwege een tekort aan personeel komt de hulp echter om de week. De Witte Tornado declareert elke maand het vaste maandbedrag voor het product HO Basis.

Het beleid wijzigt naar inspanningsgericht. De Witte Tornado geeft aan GR Peelgemeenten door dat over de maanden januari tot en met maart de volgende hulp is geboden aan Mw. Jansen: 10 uur (januari), 2,5 uur (februari: vanwege personeelstekort is de hulp één keer geweest) en 10 uur (maart). Volgens de planning zou er 2,5 uur per week worden schoongemaakt.

Het **belteam** van GR Peelgemeenten belt Mw. Jansen in oktober 2026. Mw. Jansen bevestigt dat de hulp sinds lange tijd 2,5 uur per week komt, maar dat dit begin van het jaar een aantal weken niet is gelukt. Verder is ze tevreden met de geboden hulp. De 2,5 uur per week wordt opgenomen in de beschikking.

De Witte Tornado declareert na afloop van elke maand de uren die daadwerkelijk in die maand zijn ingezet bij Mw. Jansen.

Bestaande cliënt: Dhr. Van de Ven (*volledig heronderzoek*)

Dhr. Van de Ven ontvangt sinds 1 mei 2023 HO van aanbieder de Witte Tornado. Destijds is een ondersteuningsplan opgesteld en Dhr. Van de Ven heeft een beschikking ontvangen waarin hij recht krijgt op een schoon en leefbaar huis. De hulp van Dhr. Van de Ven komt elke week 2 uur langs.

De Witte Tornado declareert elke maand het vaste maandbedrag voor het product HO Basis.

Het beleid wijzigt naar inspanningsgericht. De Witte Tornado geeft aan GR Peelgemeenten door dat over de maanden januari tot en met maart de volgende hulp is geboden aan Dhr. Van de Ven: 10 uur (januari), 10 uur (februari) en 10 uur (maart). Dit is conform de planning.

Het belteam van GR Peelgemeenten belt Dhr. Van de Ven in oktober 2026. Dhr. Van de Ven herkent het beeld wat het belteam schetst van de inzet van de zorgaanbieder niet. Volgens hem is de inzet in de betreffende maanden meer dan eens anders geweest. Normaliter komt zijn vaste hulp op maandag van 9:00-11:00,

maar dit is volgens Dhr. Van de Ven niet elke week het geval geweest. Hij kan niet precies aangeven hoe vaak het anders is geweest. Hij is vanwege de wisselende inzet ook niet zo tevreden en vindt 2 uur per week ook niet genoeg om zijn woning. Het belteam schakelt de casus van Dhr. Van de Ven door naar de WMO-consulent. Allereerst kijkt de WMO-consulent in het dossier en neemt dan contact met hem op voor een keukentafelgesprek. Uiteindelijk besluiten ze gezamenlijk om opnieuw naar de situatie te kijken. In het onderzoekt past de WMO-consulent het normenkader opnieuw toe. De uitkomst is 2 uur en 15 minuten per week. Dit wordt opgenomen in de beschikking.

De Witte Tornado declareert na afloop van elke maand de daadwerkelijk geleverde uren HO.

5. Totstandkoming indicaties nieuwe cliënten

Passende ondersteuning is volgens de Startnotitie het vertrekpunt. Er wordt ingezet op positieve gezondheid en het voeren van het gesprek met cliënten over wat nodig is om zelfredzaam te blijven. Dit betekent concreet dat er in eerste instantie aan de cliënt wordt gevraagd wat hij/zij nodig vindt om de woning schoon te houden. De WMO-consulent maakt de professionele inschatting of deze inzet passend is bij de woon- en leefsituatie. Als onduidelijk is hoeveel HO precies nodig is, of als cliënt hoge verwachtingen heeft t.a.v. de inzet, dan wordt de omvang van HO vastgesteld met behulp van het Normenkader Huishoudelijke ondersteuning.

Hieronder wordt, aan de hand van een tweetal voorbeelden, geschetst hoe de nieuwe systematiek voor inwoners eruitziet.

Nieuwe cliënt: Dhr. Pietersen

Dhr. Pietersen is sinds drie jaar weduwnaar. Het wordt voor hem steeds lastiger om de huishoudelijke taken uit te voeren. Hij meldt zich op 1 februari 2027 bij de gemeente. De Wmo-consulent gaat in gesprek met dhr. Pietersen (**keukentafelgesprek**). Ze bespreken wat er nodig is om het huishouden op orde te krijgen. Dhr. Pietersen vindt het niet nodig dat er elke week hulp komt. Hij maakt niet veel vuil, stoffen lukt hem nog zelf, en eens per twee weken is volgens hem wel voldoende voor de zwaardere taken die hem niet meer lukken. Ze spreken af dat de hulp eens per twee weken 1,5 uur komt voor de zware huishoudelijke taken. Deze 1.5 uur per 2 weken is volgens de professionele inschatting van de WMO-consulent ook toereikend in deze situatie.

Dhr. Pietersen ontvangt een **beschikking** waarin staat dat hij recht heeft op 1,5 uur per HO per twee weken. De Witte Tornado levert ook bij dhr. Pietersen de hulp. De zorgaanbieder **declareert** na elke maand de hulp die daadwerkelijk is geleverd.

Nieuwe cliënt: mw. de Bruin

Mw. De Bruin (83) heeft haar heup gebroken. Sindsdien lukt het niet meer om de taken in het huishouden te verrichten en ze meldt zich op 1 maart 2027 bij de gemeente. De Wmo-consulent gaat in gesprek met mw. De Bruin. Besproken wordt wat er nodig is om de woning schoon te houden (**keukentafelgesprek**). Mw. De Bruin besteedde -voor

haar valpartij- veel aandacht aan het huishouden. Ze denkt dat de hulp elke week zeker 4 uur moet komen om de woning schoon te houden.

De Wmo-consulent stelt het recht op HO vast met behulp van **het Normenkader huishoudelijke ondersteuning**. Hierin wordt rekening gehouden met de kenmerken van de woning, maar ook met de taken die cliënt zelf nog kan verrichten. Mw. De Bruin ontvangt een **beschikking** waarin staat dat ze recht heeft op 2,20 uur HO per week.

Mw. De Bruin kiest De Witte Tornado als zorgaanbieder. De zorgaanbieder **declareert** na elke maand de daadwerkelijk geleverde uren HO.

6. Vragen en antwoorden

Een aantal terugkerende raadsvragen zijn voorzien van een antwoord.

Klopt het dat het Normenkader niet wordt toegepast voor bestaande cliënten? Is dit wel rechtmatig?

Ja, dat klopt en dit is ook rechtmatig. Het uitgangspunt bij de omzetting is dat de cliënt dezelfde hulp blijft ontvangen. Er is geen aanleiding om meer of minder hulp in te zetten, dan de uren die de cliënt -soms al jarenlang- naar tevredenheid ontvangt. Immers blijkt uit de resultaten van de optische controles[2] dat de cliënttevredenheid hoog is. Het is juridisch toegestaan om in de beschikking een aantal uren op te nemen dat met de cliënt is afgestemd. Een 'administratieve' omzetting is voor de cliënt ook het minst belastend.

Waarom wordt niet bij alle nieuwe cliënten het Normenkader toegepast? Ontvangen cliënten dan niet te weinig HO? En is dit wel rechtmatig?

Vanuit het gedachtegoed van 'normaliseren' is het niet langer het streven om alle cliënten te voorzien van een schoon en leefbaar huis, conform een objectieve maatstaf. Het is voor Wmo-consulent goed mogelijk om met de cliënt te bespreken wat deze zelf nodig vindt om de woning schoon te houden. De professionele inschatting van de Wmo-consulent zal ervoor zorgen dat de cliënt daarbij niet te weinig ondersteuning ontvangt.

Het is juridisch gezien mogelijk om met een cliënt overeen te komen welke ondersteuning wordt ingezet (bijvoorbeeld om te starten met eens per twee weken 2 uur HO), en dit te bevestigen in de beschikking. Ook het Normenkader zelf biedt ruimte voor deze aanpak: Het kader is gebaseerd op volledige professionele overname op wekelijkse basis. '*Maar dit staat niet in de weg dat een andere oplossing (minder uren per week) de best passende ondersteuning is voor de cliënt.*'

Krijgen bestaande cliënten -vanwege personeelstekorten- niet te weinig ondersteuning? En resulteert dat bij de omzetting dan niet in een te klein aantal uren in de beschikking?

Als het merendeel van de cliënten structureel te weinig HO zou ontvangen binnen de huidige systematiek, dan zou dit te zien zijn in de resultaten van de optische controles.[3] De resultaten van deze controles zijn echter al jarenlang uitstekend te noemen. Kortom, de inzet vanuit zorgaanbieders is toereikend.
Daar komt bij dat zorgaanbieders binnen het systeem van resultaatgericht beschikken met een planning werken. Inmiddels hebben we van ruim 1.000 cliënten de geplande inzet ontvangen vanuit aanbieders over de maanden januari tot en met maart 2026, en

[2] Zie voetnoot 1.
[3] Zie voetnoot 1.

de daadwerkelijk geleverde inzet over deze maanden. Bij het overgrote deel van de cliënten stemt de geplande inzet overeen met de geleverde inzet. We hebben dus geen signalen dat cliënten structureel te weinig ondersteuning ontvangen. We zien in de praktijk wel dat de personeelstekorten ervoor zorgen dat zorgaanbieders personeelsverloop en vakanties lastiger kunnen opvangen, en dat de zorg vaak niet snel genoeg wordt opgestart.